海外進出をお考えの皆様へのお役立ち情報

BGW 海外 News

発行・編集
あいおいニッセイ同和損害保険（株）

今月のポイント

中国における消費者保護環境の現状

昨今では中国においても消費者の権利意識の向上と共に、消費者保護を目的とした法改正も進められています。今回は中国における法制度の改正内容や、消費者に対する現地法人の留意すべきポイントを取り上げます。

¶法改正の動向

中国製造物製品品質法や消費者権利保護法では、事業者に対して「三包責任」が定められており、消費者は事業者に対して、商品に欠陥がある場合、「修理・交換・返品」を求めることが出来るとされています。

また2012年に開催された中国共産党第18回全国代表大会においても「消費者の権益保護」が取り上げられたり、権利侵害責任法が2010年7月1日に、また今般20年ぶりに改正された消費者権利保護法が2014年3月15日に施行されるなど、消費者保護に関連する法令が整備されています。消費者権利保護法の主な改正内容は以下の通りです。

（1）品質保証責任の拡大
いわゆる三包責任の保証責任は特定の製品（自動車、テレビ等）を対象としている（一部商品修理交換返品責任規定［部分商品修理交換退貨責任規定］）が、対象を製品一般に拡大。

（2）懲罰的損害賠償の拡大または明確化
現行法では、詐欺行為に対して実際の損失の他に代金と同額の賠償を請求できることを認めているが、改正法では懲罰賠償をさらに強化し、実際の損失の他に代金の3倍の額が賠償請求可能。

（3）リコール等義務の一般化
リコールについては、特定の製品について個別の法律で定められているが、同法では、身体・財産への危険を発見した場合、直ちに販売停止・リコール等の措置を採る義務が定められた。

（4）個人情報の保護
消費者が個人情報の保護を受ける権利を有することを一般的・抽象的に規定した上で、その収集、使用に関して具体的な義務を規定した。

¶消費者の動向

中国では全国各地の消費者協会を取りまとめる中国消費者協会によって、1年間に各地の消費者協会に持ち込まれた相談件数や受理件数、解決件数などを毎年公表しており、2013年の受理件数は約70万件となっています。

中国における消費者協会は消費者への情報提供だけでなく、消費者の和解手続きや訴訟のサポート、更にはマスコミを通じた消費者の権益損害行為の開示など、消費者の立場に立った活動を積極的に行っており、企業は同協会の動きを適時把握しておくことが重要です。

項　目	2011年	2012年	2013年
受理数（件）	607,263	543,338	702,484
解決率（%）	94	93	91
填補補償（万元）	80,418	56,843	117,157
懲罰的賠償（万元）	684	1,283	1,709
罰金（万元）	2,530	−	−
持込相談数（万人回）	334	215	190

【出典】中国消費者協会HP

¶現地法人のとるべき対策

■品質管理体制の確立、三包への対応を含むリコール管理体制の構築
現在構築している品質管理体制に加えて、中国独自の「三包」への対応態勢を構築する必要があります。
問題製品が市場に出ている場合のリコール実施や広報対応など、中国において実施する前提で、現地法人が主体的に対応できるような体制を構築しておくことが求められます。

■製品品質問題に関する市場調査
上記の通り、各地の消費者協会の活動状況を適時把握しておくだけでなく、積極的に消費者からの自社製品に関する要望やクレームを収集し、品質問題が発生する前に対策を講じることが重要です。そのためにもお客様相談窓口の設置や市場アンケート調査など、現地における要員を確保することも重要です。